

苦情項目別件数表

<2022年度>

第一フロンティア生命保険株式会社

(単位:件)

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	計	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	計
新契約関係	不適切な募集行為	3	0	1	3	7	0	0	0	2	2
	不適切な告知取得	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	3	0	3	1	7
	説明不十分	29	29	33	27	118	3	1	2	2	8
	事務取扱不注意	64	57	61	53	235	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	証券未着	11	19	59	23	112	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	244	225	261	197	927	1	0	1	0	2
計	352	330	415	303	1,400	7	1	6	5	19	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	4	5	4	13	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収納関係	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0
	計	1	4	7	4	16	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	4	5	1	1	11	0	0	0	0	0
	契約内容変更	14	19	7	12	52	0	1	0	0	1
	名義変更・住所変更	41	57	52	57	207	0	0	0	0	0
	特約中途付加	27	15	10	8	60	0	0	0	0	0
	解約手続	322	245	178	110	855	2	2	0	0	4
	解約返戻金	41	23	20	8	92	0	1	1	0	2
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	16	17	21	16	70	0	0	0	0	0
計	465	381	289	212	1,347	2	4	1	0	7	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	26	37	34	60	157	1	0	0	0	1
	死亡等保険金支払手続	53	42	58	73	226	1	0	0	1	2
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	30	28	56	56	170	0	0	0	1	1
	計	109	107	148	189	553	2	0	0	2	4
その他	職員の態度・マナー	28	23	36	20	107	0	0	0	0	0
	保険料控除	1	0	4	2	7	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	4	0	0	1	5	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	1,753	484	360	320	2,917	0	0	0	0	0
	その他	214	265	264	390	1,133	3	0	0	0	3
計	2,000	772	664	733	4,169	3	0	0	0	3	
総計		2,927	1,594	1,523	1,441	7,485	14	5	7	7	33